

DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.504>

Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL

Evaluation of the quality of educational services through the SERVQUAL model

Avaliação da qualidade dos serviços educacionais através do modelo SERVQUAL

Gilma Gabriela Uquillas-Granizo¹
gilma.uquillas@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5367-3431>

René Basantes-Ávalos²
rbasantes@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-4474-8654>

Alexander Fernando Vinueza-Jara³
avinueza@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0901-2545>

Samantha Deyanira Basantes-Silva⁴
samanthadbsilva@gmail.com
<https://orcid.org/000-0003-3027-6537>

Correspondencia: gilma.uquillas@unach.edu.ec

* **Recepción:** 30/11/ 2021 * **Aceptación:** 18/12/ 2021 * **Publicación:** 05/01/ 2022

1. Ingeniera de Empresas, Licenciada en Ciencias de la Educación mención Lenguaje y Comunicación, Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la calidad y productividad. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
2. Docente Investigador, PhD en Gestión Empresarial. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
3. Docente Investigador, PhD en Gestión Empresarial. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
4. Licenciada Multilingüe en Negocios y Relaciones Internacionales. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Quito, Ecuador.



Resumen

La responsabilidad en el sistema de educación superior requiere que las universidades sean sensibles a las necesidades y expectativas de los estudiantes. El propósito del presente estudio fue evaluar la calidad del servicio educativo de estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas en la Universidad Nacional de Chimborazo, mediante el modelo SERVQUAL. Se realizó un estudio descriptivo transversal durante el año 2019. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario estándar SERVQUAL. Los datos recolectados fueron analizados utilizando el software SPSS, versión 22. Los resultados mostraron que había una brecha positiva en las dimensiones generales de la calidad de los servicios educativos (discrepancia media de expectativas y percepciones). La mayor parte de la brecha de la media de servicio contribuyó a la dimensión de capacidad de respuesta, después de esta la empatía y garantía, luego la fiabilidad y la menor brecha se observó en intangibles. De acuerdo con las brechas actuales en todas las dimensiones de la calidad, así como la alta cantidad de expectativas en comparación con la percepción de los estudiantes, se requiere evaluar la calidad de la educación superior a través de la implementación de las habilidades de conocimiento y las habilidades creativas de los estudiantes.

Palabras clave: evaluación; calidad de los servicios educativos; modelo Servqual.

Abstract

Accountability in the higher education system requires universities to be sensitive to the needs and expectations of students. The purpose of the present study was to evaluate the quality of educational service of students of the Faculty of Political and Administrative Sciences at the National University of Chimborazo, using the SERVQUAL model. A cross-sectional descriptive study was conducted during 2019. The standard SERVQUAL questionnaire was used for data collection. The data collected were analyzed using SPSS software, version 22. The results showed that there was a positive gap in the general dimensions of the quality of educational services (mean discrepancy of expectations and perceptions). Most of the mean service gap contributed to the responsiveness dimension, after this empathy and assurance, then reliability and the smallest gap was observed in intangibles. According to the current gaps in all dimensions of quality, as well as the high amount

of expectations compared to the perception of students, it is required to evaluate the quality of higher education through the implementation of knowledge skills and creative skills of students.

Keywords: evaluation; quality of educational services; Servqual model.

Resumo

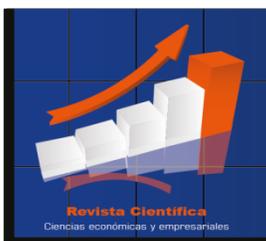
A responsabilidade no sistema de ensino superior exige que as universidades sejam sensíveis às necessidades e expectativas dos alunos. O objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do serviço educacional dos alunos da Faculdade de Ciências Políticas e Administrativas da Universidade Nacional de Chimborazo, através do modelo SERVQUAL. Foi realizado um estudo descritivo transversal durante o ano de 2019. Para a coleta de dados foi utilizado o questionário padrão SERVQUAL. Os dados coletados foram analisados por meio do software SPSS, versão 22. Os resultados mostraram que houve uma lacuna positiva nas dimensões gerais da qualidade dos serviços educacionais (discrepância média de expectativas e percepções). A maior parte do gap médio de atendimento contribuiu para a dimensão responsividade, seguida de empatia e segurança, seguida de confiabilidade, e o menor gap foi observado nos intangíveis. De acordo com as lacunas atuais em todas as dimensões da qualidade, bem como o elevado número de expectativas em relação à percepção dos alunos, é necessário avaliar a qualidade do ensino superior por meio da implementação de habilidades de conhecimento e habilidades criativas dos alunos.

Palavras-chave: avaliação; qualidade dos serviços educacionais; Modelo Servqual.

Introduccion

Las universidades juegan un importante papel en el desarrollo de la producción, preservación y distribución del conocimiento en el campo de la inversión en capital humano, que representa una parte importante del presupuesto de cada país; por lo que, es necesario prestar atención a la calidad de los servicios educativos. (Ganga-Contreras, Suárez-Amaya, Calderón, Da Silva y Jung, 2019).

La calidad de los servicios educativos coincide con los estándares predefinidos y los objetivos obtenidos. (Blanco-Guillermety y Blanco-Peck, 2018). Los estudiantes, los miembros del personal, los miembros de la facultad, la comunidad y las industrias son los principales clientes de la educación superior. En este sentido, las opiniones de los estudiantes, como principales clientes, son la clave para evaluar y monitorear la calidad del sistema educativo y pueden jugar un papel



significativo en la mejora de la calidad de estos servicios (Jiménez, Araya-Castillo y Rojas-Vallejos 2020). A través de una investigación acerca de la brecha entre las expectativas de los estudiantes y sus percepciones, se puede sentar las bases para desarrollar los programas adecuados para mejorar la calidad de los servicios educativos. (Basantes y Vinueza, 2017).

Por el creciente desarrollo de la educación, los centros en las comunidades basadas en el conocimiento, reflejan la necesidad de evaluar y analizar la calidad del desempeño de las instituciones educativas (Heydari & Mohamadi, 2015). En este sentido, parece necesario mejorar la calidad de estos servicios con la finalidad de alcanzar el nivel deseado de satisfacción de los estudiantes (Hwang y Choi, 2019)

El nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio, se evalúa mediante la comparación de las expectativas de los mismos sobre los servicios, con sus percepciones recibidas (Jahani, Samari, Janmohamadi, Asgharnia y Habibzadeh, 2016). La evaluación de la calidad se considera una de las medidas más importantes para mejorar la calidad de estos servicios.

La mejora de la calidad de los servicios educativos conduce a estudiantes más creativos, y si la atención se centra en la dimensión cualitativa de los servicios educativos, conducirá al espíritu empresarial y a la generación de conocimientos (Santana, 2018). La identificación de los desafíos y deficiencias del sistema educativo hará que las actividades sean más efectivas de acuerdo con los estándares e indicadores de calidad de la educación superior (Nhan y Nguyen, 2018). Con los nuevos enfoques, la mejora continua de la calidad requiere una evaluación periódica de la educación, es necesario la identificación de las percepciones y expectativas de los estudiantes y universidades, para recibir retroalimentación al respecto (Vázquez, Elizondo y Ramírez, 2015)

Hasta el momento se han realizado algunos estudios en diferentes países para evaluar la calidad de los servicios en las instituciones de educación superior, y el modelo más utilizado al respecto es el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1991).

El estudio de Yazdani & Hajian (2018), mostró que había una diferencia significativa entre la brecha media en las cinco dimensiones de los servicios educativos, entre estudiantes de ambos sexos y entre diferentes disciplinas. La brecha media para las estudiantes mujeres en todas las dimensiones fue mayor que la de las estudiantes formales.

La investigación realizada por Rezapour, Zamani y Smaeilbeigi (2018), demuestra que la diferencia en la brecha general fue significativa en las dimensiones de tangibles, capacidad de respuesta y empatía, y las expectativas de las estudiantes eran altas. Sin embargo, en el presente estudio, el nivel de expectativa de los estudiantes del sexo masculino fue mayor que el de las estudiantes en las dimensiones de capacidad de respuesta, tangibles y confiabilidad. Los resultados de los estudios realizados por Jiménez et al., (2020), mostraron que no existe una diferencia significativa entre género y término académico.

En el estudio realizado por Nathan (2018), se concluyó que existe una brecha negativa significativa en todas las dimensiones de la calidad de los servicios educativos. Al igual que en el presente estudio, se encontró que las brechas más altas y bajas se encuentran en las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibles, respectivamente. Los resultados de ambos estudios indican que los estudiantes no tienen fácil acceso a la gerencia para transmitir sus ideas y sugerencias sobre los temas educativos.

Los resultados del estudio realizado por Khadem y Mousavi (2016), mostraron que la calidad de los servicios educativos de posgrado no está en el nivel favorable y, como en el presente estudio, la dimensión de capacidad de respuesta ocupó el primer lugar en términos de la puntuación de brecha más alta que refleja insatisfacción por parte de los estudiantes.

En este estudio se pretende medir la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo con la calidad del servicio en las cinco dimensiones de empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y tangibles, serán identificadas las brechas entre sus expectativas y percepciones, teniendo en cuenta que entre las ventajas de este modelo incluyen su subjetividad, multidimensionalidad, orientación a la satisfacción, orientación al cliente y carácter explícito.

Metodología

Se realizó un estudio descriptivo transversal durante el año 2019 en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, perteneciente a la Universidad Nacional de Chimborazo, en Ecuador. La población estadística del estudio estuvo conformada por 168 estudiantes. Se utilizó el muestreo de población total debido a la población estadística limitada y accesible. Los datos se recogieron mediante el cuestionario SERVQUAL. El cuestionario constaba de la información personal de los



estudiantes y cinco dimensiones de la calidad de los servicios educativos (seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía) extraídas de los estudios de Basantes y Vinueza (2017). Se confirmó la validez del cuestionario por docentes titulares, la fiabilidad se calculó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Los estudiantes evaluaron la calidad de los servicios educativos con base en la Escala Likert de muy alta (5) a muy baja (1), también expresaron sus opiniones sobre el estado actual de los servicios educativos eligiendo las opciones de muy satisfactorio (5) a indeseable (1). Para la recolección de datos, fueron observadas diferentes clases impartidas por los docentes donde se encontraban los estudiantes que participaban en el estudio. Se explicó a los participantes de cada clase el tema, metas y necesidad de realizar el estudio y se obtuvo su satisfacción con la participación, luego se distribuyó y recogió el cuestionario en coordinación con el representante de la clase. Los datos se analizaron a través de las estadísticas descriptivas (media, desviación estándar y mediana) utilizando el software (IBM) SPSS Statistics 22.

Discusion y Resultados

Los resultados de las puntuaciones medias y la desviación estándar para las expectativas y percepciones de los estudiantes y la brecha de calidad en cada una de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL se presentan en la tabla 1.

Tabla 1. Media de expectativas y percepciones de los estudiantes y brecha de calidad

Dimensiones		Frecuencia	Valor	DS	Media	Mínimo	Máximo
Expectativas	Garantía	168	3,86	0,61	3,82	1,65	5,00
	Sensibilidad	168	3,88	0,63	3,89	2,11	4,78
	Empatía	168	3,91	0,74	3,88	1,88	5,00
	Fiabilidad	168	3,85	0,67	3,88	2,00	5,00
	Tangibles	168	3,87	0,77	4,00	2,00	5,00
Percepciones	Garantía	168	2,86	0,60	2,82	1,09	4,27
	Sensibilidad	168	2,81	0,73	2,83	1,44	4,67
	Empatía	168	2,87	0,77	2,88	1,25	4,50
	Fiabilidad	168	3,04	0,59	3,00	1,88	4,63
	Tangibles	168	3,24	0,76	3,17	1,50	4,83
Brechas entre expectativas	Garantía	168	1,00	0,83	1,00	1,00	3,73
	Sensibilidad	168	1,07	0,98	0,94	1,22	3,33
	Empatía	168	1,04	0,97	0,81	0,50	3,75

y	Fiabilidad	168	0,81	0,76	0,75	0,50	2,88
percepciones	Tangibles	168	0,63	1,02	0,33	1,17	3,50

Los resultados muestran que la media más alta y baja de la brecha se encuentran en la capacidad de respuesta (1,07) y las dimensiones tangibles (0,63), respectivamente.

La tabla 2 muestra que las brechas medias más altas y bajas se encuentran en las dimensiones de capacidad de respuesta (1,24) y empatía (0,75) en los estudiantes del sexo masculino, y empatía (1,07) y tangibles (0,89) en las estudiantes del sexo femenino, respectivamente.

Tabla 2. Promedio de expectativas y percepciones y brecha de calidad según criterios demográficos de los estudiantes

Variables		Garantía		Sensibilidad		Empatía		Fiabilidad		Tangibles	
		Valor	DS	Valor	DS	Valor	DS	Valor	DS	Valor	DS
Sexo	Masculino	0,91	0,68	1,24	0,82	0,75	0,99	1,02	0,64	0,89	1,04
	Femenino	1,01	0,85	1,05	1,00	1,07	0,98	0,81	0,77	0,58	1,02
Periodo	3^{ro}	1,04	0,88	1,12	1,01	1,11	0,93	0,91	0,76	0,70	1,03
	4^{to}	0,78	0,54	0,68	0,67	0,75	1,16	0,43	0,66	0,14	0,85

Las brechas medias más altas y bajas entre los estudiantes fueron en las dimensiones de receptividad (1.12) y tangibles (0.70).

La calidad de los servicios educativos depende de la calidad de las habilidades y capacidades intrínsecas de los educandos, las condiciones ambientales, económicas y sociales; el nivel de experiencia y educación; la responsabilidad y el compromiso de los docentes; las instalaciones y equipos educativos, incluidos los libros de texto; el equipo educativo y el de infraestructura (Araya-Castillo et al., 2020)

Para brindar servicios educativos más prácticos y aplicados, es necesario hacer una lista de todos los clientes potenciales y determinar sus necesidades y expectativas. (Hossein *et al.* 2015) Las percepciones y expectativas de los estudiantes, como principales clientes de la Educación Superior, brindan información valiosa para planificar y mejorar la calidad de los servicios educativos. La falta de contacto con los estudiantes hace que los que tienen que tomar las decisiones no puedan



tener acceso a la información real y establecer las prioridades educativas; en este caso, los servicios educativos no pueden cumplir con las expectativas de los estudiantes, lo que genera una brecha de calidad. (Asefi, Delaram & Deris, 2017)

Mediante los resultados alcanzados en este estudio, podemos afirmar que existe una brecha en todas las dimensiones de la calidad de los servicios educativos. Se observó que la media más alta de la brecha de calidad se encontraba en la dimensión de capacidad de respuesta (1.07) y luego en las dimensiones de empatía (1.04), seguridad (1.00), confiabilidad (0.81) y tangibles (0.63), respectivamente.

La dimensión de capacidad de respuesta refleja la voluntad de los empleados de ayudar a los clientes y proporcionar servicios inmediatos. La brecha de calidad más alta en esta dimensión indica que la relación entre los estudiantes y los miembros de la facultad se encuentra en un nivel bajo en términos de disponibilidad y capacidad de respuesta a los problemas del plan de estudios. La existencia de una brecha de calidad en la dimensión de empatía refleja diferencias entre las asignaciones y las lecciones, además, una interacción entre el personal educativo y los estudiantes poco estable. La brecha de calidad en la dimensión de garantía representa una inadecuada preparación de los estudiantes para su futuro trabajo condicionado por el hecho de que los profesores no dedican suficiente tiempo fuera de las horas de clase a los estudiantes.

La existencia de una brecha de calidad en la dimensión de confiabilidad indica que no todos los materiales entregados a los estudiantes son bien entendidos, por esta razón los estudiantes en determinados casos no conocen los resultados de la evaluación de las tareas y no hay notificación oportuna al respecto.

La media más baja de la brecha de calidad se observó en la dimensión tangibles, lo que indica que los estudiantes están satisfechos con el espacio físico, las instalaciones, los equipos, las instalaciones educativas y su fácil acceso a los recursos de investigación.

El estudio realizado indicó que las brechas más altas y bajas están relacionadas con las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibles, respectivamente, lo que es consistente con los hallazgos del presente estudio.

Conclusiones

Con los resultados alcanzados en el presente estudio, se puede concluir que, debido a la brecha en todas las dimensiones de la calidad del servicio, el nivel de expectativas de los estudiantes es superior a sus percepciones y la calidad de los servicios educativos se encuentra en un nivel inferior. En la dimensión de capacidad respuesta se evidencia que la relación entre los estudiantes y los miembros de la facultad se encuentra en un nivel bajo en términos de disponibilidad y capacidad de respuesta a los problemas del plan de estudios. La dimensión de empatía refleja diferencias entre las actividades e interacción entre el personal educativo y los estudiantes poco estable. La dimensión de garantía representa una inadecuada preparación de los estudiantes para su futuro trabajo condicionado por el hecho de que los profesores no dedican suficiente tiempo fuera de las horas de clase a los estudiantes. En la dimensión de confiabilidad indica que no todos los materiales entregados a los estudiantes son bien entendidos y como consecuencia puede existir falencias en las actividades o evaluaciones y consecuentemente en el aprendizaje. La media más baja de la brecha de calidad se observó en la dimensión tangibles, lo que indica que los estudiantes están satisfechos con el espacio físico, las instalaciones, los equipos, las instalaciones educativas y su fácil acceso a los recursos de investigación.

Por lo tanto, para mejorar la calidad de los servicios educativos, se deben considerar todas las dimensiones, especialmente la dimensión de capacidad de respuesta. En este sentido, factores como el nivel de rendición de cuentas y la calidad del desempeño del personal educativo, el uso de los comentarios y sugerencias de los estudiantes, el trato a los estudiantes sin discriminación, los métodos de enseñanza, la especialidad de los profesores y el contenido de los cursos ofertados, pueden jugar un papel importante en la satisfacción del estudiante. Las percepciones y expectativas de los estudiantes, como principales clientes de la Educación Superior, brindan información valiosa para planificar y mejorar la calidad de los servicios educativos.

Referencias

1. Araya-Castillo, L., Bucarey, C. G. J., Oradini, N. B., Flores, Y. R., Jara, V. Y., & Barraza, N. C. (2020). Importancia de la calidad de servicio en la Educación superior a distancia.



- ARANDU UTIC, 7(2), 259-276. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673572>
2. Asefi, F., Delaram, M., & Deris, F. (2017). Gap between the Expectations and Perceptions of Students regarding the Educational Services Offered in a School of Nursing and Midwifery. *Journal of clinical and diagnostic research: JCDR*, 11(4). <https://dx.doi.org/10.7860%2FJCDR%2F2017%2F21483.9640>
 3. Basantes, R., & Vinueza, A. (2017). Influencia del Modelo SERVQUAL Académico en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo. *REFCalE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 5(1), 179-192. Recuperado de <http://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1631>
 4. Blanco-Guillermety, R. J., & Blanco-Peck, R. (2007). La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. *Revista de Educación de Puerto Rico (REduca)*, (22), 121-136. Recuperado de <https://revistas.upr.edu/index.php/educacion/article/view/13270>
 5. Ganga-Contreras, F., Suárez-Amaya, W., Calderón, A., Da Silva, M., & Jung, H. (2019). Retos a la Gobernanza Universitaria: Acotaciones sobre la Cuestión de la Autoridad y la Profesionalización de la Gestión de las Universidades. *Fronteiras: Journal of Social, Technological and Environmental Science*, 8(3), 435-456. <https://doi.org/10.21664/2238-8869.2019v8i3.p435-456>
 6. Heydari, Z., & Mohamadi, R. (2015). Evaluating the Quality of Educational Services in University of Science and Culture based on SERVQUAL Model from Students' Viewpoints. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 5(11), 119-142. Recuperado de http://jresearch.sanjesh.org/article_19306.html?lang=en
 7. Hossein, M., Nazari, M, Bahman, Z., Moradi, R., Mirzaei, H., Navvabi, E. (2015). Evaluation of educational services quality for healthcare services management students of Isfahan University of medical sciences based on SERVQUAL model. *Iranian Journal of Medical Education*, 15, 319-329.

8. Hwang, Y. S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 47(2), 1-12. <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>
9. Jahani, M., Samari, E., Janmohamadi, N., Asgharnia, H., & Habibzadeh, A. (2016). Gap analysis of educational services quality at Babol university of medical science with SERVQUAL model. *Babol Univ Med Sci Res Work*.
10. Jiménez, C. Araya-Castillo, L., & Rojas-Vallejos, J. (2020). Calidad de servicio como área de investigación en educación superior. *Interciencia*, 45(7), 329-337. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33963922006/33963922006.pdf>
11. Khadem, M., & Mousavi, M. (2016). Quality Gap in educational services based on SERVQUAL Model in Mashhad Medical School. *Med Res*, 40, 17-23. Recuperado de http://pejouhesh.sbmu.ac.ir/browse.php?a_id=1486&slc_lang=en&sid=1&ftxt=1
12. Nhan, T., & Nguyen, H. C. (2018). Quality challenges in transnational higher education under profit-driven motives: The Vietnamese experience. *Issues in Educational Research*, 28(1), 138-152. Recuperado de <http://unsworks.unsw.edu.au/fapi/datastream/unsworks:49058/binb676fe8d-19ad-4444-93e0-ee6180bb4f2a?view=true>
13. Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450. Recuperado de <https://n9.cl/mrx87>
14. Rezapour, Y., Zamani, H., & Smaeilbeigi, M. (2018). Examining and Comparing the Quality of Educational Services and Teaching Quality in Educational Centers (Case Study: Islamic Azad University, Payame Noor University and University of Applied Science and Technology in Meybod Parish). *Higher Education Letter*, 11(42), 131-159. Recuperado de http://journal.sanjesh.org/article_32042_en.html
15. Santana, R. (2018). *Validação da escala SERVQUAL - um estudo empírico com alunos na instituição de ensino superior do Brasil, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/13087>



16. Vázquez, M., Elizondo, A., & Ramírez, J. (2017). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios. *Innovaciones de negocios*, 13(25), 71-95. <https://doi.org/10.29105/rinn13.25-4>
17. Yazdani, B., & Hajian, M. (2018). Evaluation of educational service quality in Isfahan's Universities based on SERVQUAL model. *QJ Stand Manage Qual*, 1, 39-55.